

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVEIS

uvdiscapacitat



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	1
2. MISSIÓ	2
3. VISIÓ	2
4. ORGANIGRAMA	2
5. SERVEIS PRESTATS.....	3
6. COMPROMISOS DE GESTIÓ.....	4
7. INDICADORS	6
8. LEGISLACIÓ APLICABLE A LES ACTIVITATS DE UVDISCAPACITAT	10
9. DRETS I DEURES DELS USUARIS I DE LES USUÀRIES.....	11
10. FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ	12
11. LOCALITZACIÓ I HORARI D'ATENCIÓ	14
12. VIGÈNCIA.....	15

CARTA DE SERVEIS



UVdiscapacitat

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓ

La decisió d'elaborar una carta de serveis de UVdiscapacitat, deriva directament del Pla estratègic de la Universitat de València 2008-2011 que, en la seua línia estratègica 121, va establir la necessitat de generalitzar aquesta eina de gestió a les diverses unitats universitàries.

Davant d'aquesta orientació institucional, i a proposta de la Direcció de UVdiscapacitat, una comissió de redacció de la Carta de Serveis, formada per tots els membres d'aquest servei, van treballar-ne en l'elaboració, i al novembre d'aquest any s'aprovà la primera edició de la Carta de Serveis de UVdiscapacitat, i a l'abril de 2015 tingué lloc l'aprovació de la segona edició.

Actualment, la tercera edició, en què, una vegada més, ha participat tota la plantilla de UVdiscapacitat en la modificació i millora, està a l'abast en quatre versions (tríptic i en versions reduïda, ampliada i accessible) en valencià, castellà i anglès.

COMISSIÓ D'ELABORACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS: MEMBRES DE LA COMISSIÓ

Coordinadora: M. Celeste Asensi Borrás

Secretària: Raquel Rodrigo Canet

Vocals:

- Raquel Borrell Puchades
- M. José Espinaco Salvador
- M. Isabel Gelonch Edo
- Eulalia Jaén Jaén
- Javier Francés Aloy
- Crescencio Almendros Zornoza
- Restituto Vañó Monllor
- María Pérez González

2. MISSIÓ

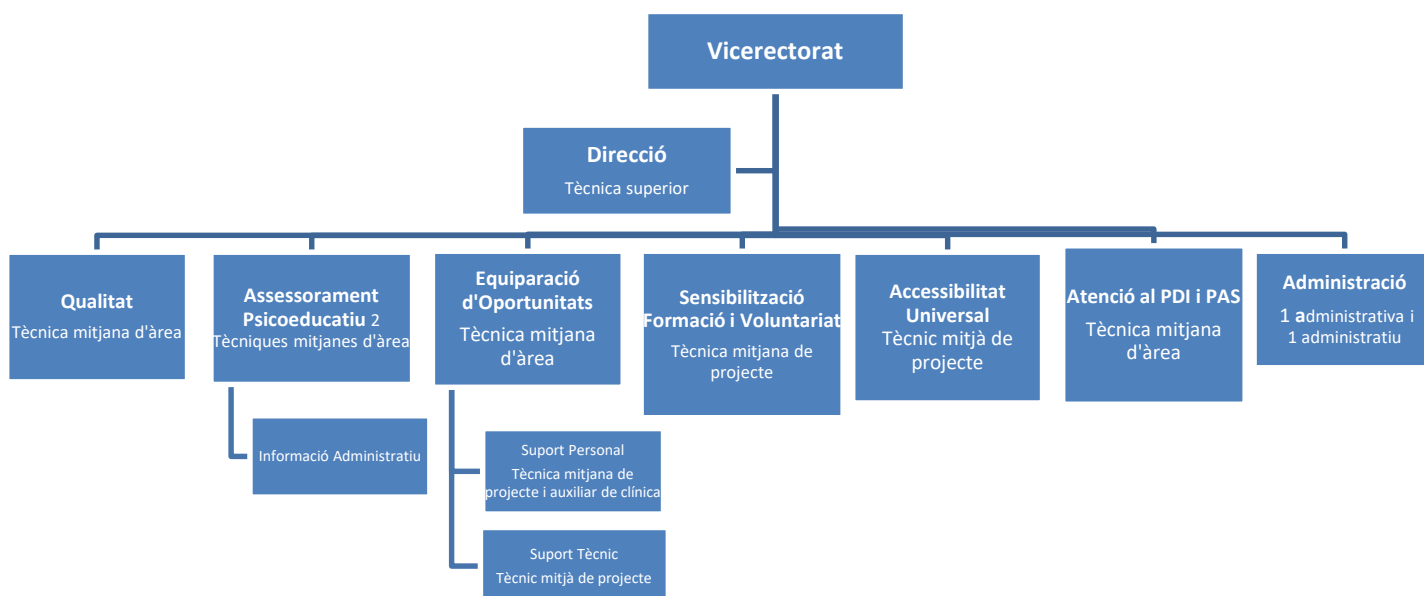
Oferir suport per a facilitar la integració de les persones amb discapacitat de la Universitat de València, mitjançant el desenvolupament de programes específics que n'afavorisquen la inclusió a l'àmbit universitari, vetlant pel principi d'igualtat d'oportunitats i la no-discriminació.

3. VISIÓ

Ser un servei d'atenció i assessorament a tota la comunitat universitària (estudiantat, PDI, PAS) en matèria de discapacitat.

4. ORGANIGRAMA

L'organigrama d'aquesta unitat, a l'hora de redactar aquesta carta, és el següent:



5. SERVEIS PRESTATS

Les principals activitats desenvolupades per UVdiscapacitat són:

Programa d'assessorament psicoeducatiu

- I. Informar i assessorar la comunitat universitària respecte a recursos, normativa, necessitats educatives específiques i adaptacions curriculars de l'estudiantat amb discapacitat.
- II. Avaluar les necessitats educatives de l'estudiantat amb discapacitat i donar-li l'assessorament acadèmic i vocacional que necessite durant la seua vida universitària.

Programa d'equiparació d'oportunitats

- III. Facilitar suport tècnic i personal a l'estudiantat amb discapacitat segons les seues necessitats, d'acord amb la disponibilitat de UVdiscapacitat.

Programa de sensibilització, formació i voluntariat

- IV. Potenciar que la comunitat universitària i les institucions externes a la UV prenguen un paper actiu cap a la integració de les persones amb discapacitat.
- V. Promoure la participació del voluntariat universitari en l'atenció a les persones amb discapacitat.

Programa d'accessibilitat universal

- VI. Gestionar accions encaminades a fer una universitat més accessible, amb l'eliminació de barreres físiques, electròniques i de comunicació existents a la UV per a l'aprofitament de totes les persones amb discapacitats.

Programa d'atenció al PDI i PAS

- VII. Informar i assessorar el PDI sobre les mesures integradores per a les persones amb discapacitat a la UV.
- VIII. Avaluar les necessitats de suport sol·licitades pel PDI i PAS amb discapacitat.

6. COMPROMISOS DE GESTIÓ

COMPROMISOS ESPECÍFICS PER PROGRAMES:

Programa d'assessorament psicoeducatiu

- Serv I.** Informar i assessorar la comunitat universitària respecte a recursos, normativa, necessitats educatives específiques i adaptacions curriculars de l'estudiantat amb discapacitat.
- C1.** Atendre el 100% de las demandes d'informació i assessorament formulades segons les necessitats específiques de l'usuari/usuària.
- Serv II.** Avaluar les necessitats educatives de l'estudiantat amb discapacitat i donar-li l'assessorament acadèmic i vocacional que necessita durant la seua vida universitària.
- C2.** Informar els estudiants nous amb discapacitat sobre la possibilitat de fer una entrevista personalitzada per avaluar les seues necessitats específiques derivades de la seua condició de discapacitat i informar, si escau, el professorat implicat i orientar-lo acadèmicament i/o vocacionalment.

Programa d'equiparació d'oportunitats

- Serv III.** Facilitar suport tècnic i personal a l'estudiantat amb discapacitat segons les seues necessitats, d'acord amb la disponibilitat de UVdiscapacitat.
- C3.** Posar a disposició de l'estudiantat amb discapacitat el 100% dels suports tècnics valorats positivament per UVdiscapacitat: recursos, programes i adaptacions, en funció de la disponibilitat.
- C4.** Posar a disposició de l'estudiantat amb discapacitat el 100% dels suports personals valorats positivament per UVdiscapacitat: intèrprets de llengua de signes i auxiliar de suport personal amb coneixements específics de discapacitat, en funció de la disponibilitat.

Programa de sensibilització, formació i voluntariat

- Serv IV.** Potenciar que la comunitat universitària i les institucions externes a la UV prenguen un paper actiu cap a la integració de les persones amb discapacitat.
- C5.** Fer accions de sensibilització i/o formació sobre la discapacitat adreçades a la comunitat universitària.
- C6.** Difondre la informació sobre discapacitat que UVdiscapacitat considere d'interès a l'estudiantat i voluntariat de UVdiscapacitat.
- Serv V.** Promoure la participació del voluntariat universitari en l'atenció a les persones amb discapacitat.

- C7. Informar el voluntariat de las necessitats del servei mitjançant un o dos seguiments anuals.

Programa d'accessibilitat universal

Serv VI. Gestionar accions encaminades a fer una universitat més accessible, amb l'eliminació de barreres físiques, electròniques i de comunicació existents a la UV per a l'aprofitament de totes les persones amb discapacitat.

- C8. Tramitar el 100% de les demandes d'accessibilitat sol·licitades.
- C9. Mantenir el nivell AA d'accessibilitat de la pàgina web de UVdiscapacitat i fer-ne una revisió anual.

Programa d'atenció al PDI i PAS

Serv VII. Informar i assessorar el PDI i PAS sobre les mesures integradores per a les persones amb discapacitat a la UV.

- C10. Atendre el 100% de les demandes d'informació i assessorament formulades en relació a les mesures integradores de la UV.
- C11. Publicar en la web de UVdiscapacitat el 100% de les convocatòries de la UV adreçades al PDI amb discapacitat.

Serv VIII. Avaluar las necessitats de suport sol·licitades pel PDI i PAS amb discapacitat de la UV.

- C12. Informar el personal de la UV sobre la possibilitat de fer una entrevista personalitzada per avaluar necessitats i informar, si escau, al servei adjudicatari dels suports.

MESURES D'ESMENA:

Les persones usuàries que consideren que UVdiscapacitat incompleix els compromisos declarats a la Carta de serveis, poden formular queixes adreçant-les a:

▶ **Bústia de Sugeriments, Queixes i Felicitacions de la UV:**

- <https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp?perfil=queixes>

▶ **Dependències de UVdiscapacitat.**

En cas d'incompliment, la persona responsable de la Carta haurà d'informar per escrit de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i les mesures adoptades per reparar l'incompliment detectat.

L'incompliment dels compromisos continguts en aquesta Carta no donen lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

7. INDICADORS

- IND1.** Percentatge de demandes d'informació i d'assessorament ateses anualment. [C1]
- IND2.** Percentatge d'entrevistes personalitzades realitzades anualment a l'estudiantat amb necessitats de suport. [C2]
- IND3.** Percentatge de suports tècnics facilitats anualment. [C3]
- IND4.** Percentatge de suports personals facilitats anualment. [C4]
- IND5.** Nombre d'accions de sensibilització i/o formació realitzades anualment. [C5]
- IND6.** Nombre d'actuacions de comunicació dutes a terme anualment per diverses vies. [C6]
- IND7.** Grau d'incompliment dels seguiments anuals amb el voluntariat actiu. [C7]
- IND8.** Percentatge de demandes d'accessibilitat tramitades anualment. [C8]
- IND9.** Grau de compliment de la revisió anual de la web de UVdiscapacitat a fi d'avaluar l'accessibilitat. [C9]
- IND10.** Percentatge de demandes d'informació i d'assessorament ateses anualment, referides a les mesures integradores de la UV. [C10]
- IND11.** Percentatge de convocatòries adreçades al PDI amb discapacitat publicades en la web de UVdiscapacitat. [C11]
- IND12.** Percentatge d'entrevistes del personal de la UV realitzades anualment. [C12]

Taula resum dels components essencials de la CdS

A continuació es presenta una taula resum que recull tots els serveis prestats, seguit dels compromisos assumits més l'indicador que pretén mesurar el grau de compliment de compromís.

Programa d'assessorament psicoeducatiu	
Serv I.	Informar i assessorar la comunitat universitària respecte a recursos, normativa, necessitats educatives específiques i adaptacions curriculars dels estudiants amb discapacitat.
C1.	Atendre el 100% de les demandes d'informació i assessorament formulades segons les necessitats específiques de l'usuari/usuària.
IND1.	Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment. [C1] FCQ: eficàcia. Estàndard de qualitat: atendre el 100% de les demandes. Fórmula: $[\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes formulades}] \times 100$
Serv II.	Avaluar les necessitats educatives de l'estudiant amb discapacitat i donar-li l'assessorament acadèmic i vocacional que necessita durant la seua vida universitària.
C2.	Informar tot l'estudiantat de nou ingrés, sobre la possibilitat de realitzar una entrevista personalitzada per avaluar les seues necessitats específiques derivades de la condició de discapacitat i informar, si escau, el professorat implicat i orientar-lo acadèmicament i/o vocacionalment.
IND2.	Percentatge d'entrevistes personalitzades realitzades als usuaris/àries anualment. [C2] FCQ: eficàcia. Estàndard de qualitat: atendre el 100% de les demandes d'entrevista. Fórmula: $[\text{Nre. d'entrevistes realitzades} / \text{Nre. d'entrevistes sol·licitades}] \times 100$
Programa d'equiparació d'oportunitats	
Serv III.	Facilitar suport tècnic i personal a l'estudiantat amb discapacitat segons les seues necessitats, d'acord amb la disponibilitat de UVdiscapacitat.
C3.	Posar a disposició de l'estudiantat amb discapacitat el 100% dels suports tècnics valorats positivament per UVdiscapacitat: recursos, programes i adaptacions, en funció de la disponibilitat.
IND3.	Percentatge de suports tècnics facilitats anualment. [C3] FCQ: eficàcia. Estàndard de qualitat: atendre el 100% de les demandes valorades positivament. Fórmula: $[\text{Nre. de suports tècnics facilitats} / \text{Nre. de suports tècnics sol·licitats}] \times 100$
C4.	Posar a disposició de l'estudiantat amb discapacitat el 100% dels suports personals valorats positivament per UVdiscapacitat: intèrprets de llengua de signes i personal de suport amb coneixements específics de discapacitat, en funció de la disponibilitat.
IND4.	Percentatge de suports personals facilitats anualment. [C4] FCQ: eficàcia. Estàndard de qualitat: atendre el 100% de les demandes valorades positivament. Fórmula: $[\text{Nre. de suports personals facilitats} / \text{Nre. de suports personals sol·licitats}] \times 100$
Programa de sensibilització, formació i voluntariat	
Serv IV.	Potenciar que la comunitat universitària i les institucions externes a la UV prenguen un paper actiu cap a la integració de les persones amb discapacitat.

<p>C5. Realitzar accions de sensibilització i/o formació sobre la discapacitat adreçades a la comunitat universitària.</p>
<p>IND5. Nombre d'accions de sensibilització i/o formació realitzades anualment. [C5] FCQ: eficàcia en la comunicació. Estàndard de qualitat: realitzar com a mínim 3 accions (sensibilització + formació) anualment. Fórmula: [Nre. d'accions ≥ 3 anuals].</p>
<p>C6. Difondre la informació sobre discapacitat que UVdiscapacitat considere d'interès a l'estudiantat amb discapacitat i al voluntariat de UVdiscapacitat.</p>
<p>IND6. Nombre d'actuacions de comunicació realitzades per diverses vies anualment. [C6] FCQ: eficàcia en la comunicació. Estàndard de qualitat: dur a terme com a mínim 100 actuacions de comunicació anualment. Fórmula: ∑ de comunicacions realitzades anualment.</p>
<p>Serv V. Promoure la participació del voluntariat universitari en l'atenció a les persones amb discapacitat.</p>
<p>C7. Informar el voluntariat de les necessitats del servei mitjançant la realització d'1 o 2 seguiments anuals.</p>
<p>IND7. Grau de compliment dels seguiments anuals amb el voluntariat actiu. [C7] FCQ: eficàcia en la comunicació. Estàndard de qualitat: realitzar 2 seguiments anuals amb el voluntariat actiu. Fórmula: sí = 1; no = 0.</p>
<p>Programa d'accessibilitat universal</p>
<p>Serv VI. Gestionar accions encaminades a fer una universitat més accessible, amb l'eliminació de barreres físiques, electròniques i de comunicació existents a la UV, per a l'aprofitament de totes les persones amb discapacitats.</p>
<p>C8. Tramitar el 100% de les demandes d'accessibilitat sol·licitades.</p>
<p>IND8. Percentatge de demandes d'accessibilitat tramitades anualment. [C8] FCQ: eficàcia. Estàndard de qualitat: atendre el 100% de les demandes. Fórmula: [Nre. de demandes ateses / Nre. de demandes sol·licitades] x 100</p>
<p>C9. Mantenir el nivell AA d'accessibilitat de la pàgina web de UVdiscapacitat i fer-ne una revisió anual.</p>
<p>IND9. Grau de compliment de la revisió anual en la web de UVdiscapacitat amb la finalitat d'avaluar l'accessibilitat [C9] FCQ: eficàcia. Estàndard de qualitat: valor = 1 (sí = 1) Fórmula: sí = 1; no = 0</p>
<p>Programa d'atenció al PDI i PAS</p>
<p>Serv VII. Informar i assessorar el PDI i PAS sobre las mesures integradores per a persones amb discapacitat a la UV.</p>
<p>C10. Atendre el 100% de les demandes d'informació i d'assessorament formulades en relació a les mesures integradores de la UV.</p>
<p>IND10. Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment, referides a les mesures integradores de la UV. [C10] FCQ: eficàcia. Estàndard de qualitat: atendre el 100% de les demandes. Fórmula: [Nre. de demandes ateses / Nre. de demandes sol·licitades] x 100</p>

<p>C11. Publicar en la web de UVdiscapacitat el 100% de las convocatòries de la UV adreçades al PDI amb discapacitat.</p>
<p>IND11. Percentatge de convocatòries adreçades al PDI amb discapacitat publicades en la web de UVdiscapacitat. [C11]</p> <p>FCQ: eficàcia.</p> <p>Estàndard de qualitat: publicar el 100% de les convocatòries.</p> <p>Fórmula: [Nre. de convocatòries publicades en la web de UVdiscapacitat / Nre. de convocatòries ofertes per la UV] x 100</p>
<p>Serv VIII. Avaluar les necessitats de suport sol·licitades pel PDI amb discapacitat de la UV.</p>
<p>C12. Informar el personal de la UV sobre la possibilitat de fer una entrevista personalitzada per avaluar les necessitats i, si escau, informar el servei adjudicatari dels suports.</p>
<p>IND12. Percentatge de entrevistes del personal de la UV realitzades anualment. [C12]</p> <p>FCQ: eficàcia.</p> <p>Estàndard de qualitat: facilitar el 100% de les entrevistes sol·licitades.</p> <p>Fórmula: [Nre. de entrevistes realitzades / Nre. d'entrevistes sol·licitades] x 100</p>

8. LEGISLACIÓ APLICABLE A LES ACTIVITATS DE UVDISCAPACITAT

Normativa estatal

- ▶ Llei 10/2010, de 28 d'abril, de prevenció del blanqueig de capitals i de finançament del terrorisme.
- ▶ Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Normativa de la UV

- ▶ Reglament de mesures per a la integració del personal docent i investigador amb discapacitat a la Universitat de València (Estudi General). Aprovat en Consell de Govern de 28 de març de 2013 (ACGUV 40/2013) i modificat en Consell de Govern de 31 de març de 2014 (ACGUV 30/2014).
- ▶ Reglament sobre l'atenció acadèmica als estudiants i a les estudiantes amb discapacitat. Aprovat en Consell de Govern de 6 de juliol de 2010 (ACGUV 127/2010).

9. DRETS I DEURES DELS USUARIS I DE LES USUÀRIES

DRETS:

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta UVdiscapacitat tenen els drets reconeguts en l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú, i en particular:

- ▶ Ser atesos de manera correcta i professional per tot el personal de UVdiscapacitat.
- ▶ Tenir garantida la confidencialitat de les seues dades personals segons la legislació vigent.
- ▶ Rebre informació actualitzada, accessible i de qualitat de les prestacions que ofereix UVdiscapacitat.
- ▶ Disposar dels recursos tècnics necessaris que posseeix UVdiscapacitat per a facilitar els estudis en igualtat de condicions que la resta d'estudiants.
- ▶ Gaudir d'espais i d'infraestructures accessibles.
- ▶ Qualsevol altre dret derivat de la normativa vigent.

DEURES:

- ▶ Comportar-se de manera correcta amb el personal de UVdiscapacitat i seguir-ne les indicacions.
- ▶ Fer un bon ús dels recursos d'informació que UVdiscapacitat posa a la seua disposició.
- ▶ Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix UVdiscapacitat, especialment les normatives de préstec, d'ús de les instal·lacions i d'utilització dels recursos electrònics.
- ▶ Respectar els espais, els equipaments i les instal·lacions, tot contribuint a mantenir un entorn adient.
- ▶ Assumir la cura i el manteniment dels recursos tècnics prestats.
- ▶ Qualsevol altre deure derivat de la normativa vigent.

10. FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, les usuàries i els usuaris de UVdiscapacitat poden:

- ▶ Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte dels serveis que ofereix UVdiscapacitat.
- ▶ Formular suggeriments que ens ajuden a millorar.
- ▶ Plantejar queixes quan els serveis oferts no resulten satisfactoris.
- ▶ Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc. que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta UVdiscapacitat.

Les vies de comunicació són:

Vies de comunicació obertes:

	Atenció telefònica	96 3983426
	WhatsApp	690 952 473 690 950 985
	Adreça postal	Av. Blasco Ibáñez, 21 46010 Valencia
	Adreça electrònica	uvdiscapacitat@uv.es upd@uv.es updestudiantes@uv.es
	Atenció personal	A les dependències de UVdiscapacitat.
	Enquestes	http://www.uv.es/uvdiscapacitat

Vies de comunicació formalitzades:

Si les persones usuàries de UVdiscapacitat volen fer suggeriments, queixes i/o reclamacions tenen a la seua disposició diferents canals:

Bústia SQF

(Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la UV):

<https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp>

Les persones que, per la seua discapacitat, no troben accessible la **Bústia SQF**, poden fer els suggeriments, les queixes i reclamacions directament pel **formulari web de UVdiscapacitat (que és totalment accessible)** o per correu electrònic.

A screenshot of a web form titled 'Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la UV'. The form contains several sections with labels and input fields, including 'Nom i Cognoms', 'Adreça', 'Codi Postal', 'Telèfon', 'Email', and 'Assumpte'. There are also checkboxes for 'Voldria rebre informació sobre els serveis de UVdiscapacitat' and 'Voldria rebre informació sobre els serveis de UVdiscapacitat'. The form is designed to be accessible, with clear labels and a structured layout.

Bústia accessible:

<http://www.fundacio.es/upd/index.asp?pagina=142>

Al mateix temps, es poden sol·licitar i emplenar els impresos originals de la Bústia SQF de la UV als locals de UVdiscapacitat.

Compromisos de gestió associats:

1. Contestar a queixes i suggeriments abans de 30 dies naturals.
2. Contestar a suggeriments: UVdiscapacitat es compromet a informar les persones que formulen suggeriments dels efectes que aquests puguin tenir en la millora de la prestació dels serveis.
3. Difondre públicament els resultats de les enquestes de UVdiscapacitat.

11. LOCALITZACIÓ I HORARI D'ATENCIÓ

ADREÇA:

Av. Blasco Ibáñez, 21 - 46010 València

HORARI D'ATENCIÓ (AMB CITA PRÈVIA):

2a quinzena de setembre a maig:

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.30 h

Dilluns a dijous de 16.00 a 18.30 h

1a quinzena de setembre, juny i juliol:

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.30 h

Agost: tancat

TELÈFON: (+34) 96 3983426

ADREÇA ELECTRÒNICA:

uvdiscapacitat@uv.es

PÀGINA WEB DEL SERVEI:

<http://www.uv.es/uvdiscapacitat>



PLÀNOL D'UBICACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS DE UVDISCAPACITAT

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLIC



Línia 3 (Facultats)



Línies: 9, 10, 12, 29, 30, 31, 40, 41, 70, 71, 79, 80, 81, 89 i 90.

12. VIGÈNCIA

Aquest és el text íntegre de la Carta de Serveis de UVdiscapacitat. La versió reduïda de la carta i el tríptic seran accessibles en la web de UVdiscapacitat.

La vigència d'aquesta carta serà de quatre anys a partir del dia següent al de l'aprovació, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Aprovat pel Responsable: Vicerectora d'Igualtat, Diversitat i Sostenibilitat

Elena Martínez i García

València, 25 de juliol de 2019

